

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEHADAP KEPUASA NASABAH
PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA TERNATE**



TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Hukum Islam

Oleh:
SUMIATI TOMADEHE S.HI
NIM: 152.031.0094

**KONSENTRASI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Sumiati Tomadehe S. HI**
NIM : 1520310094
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 15 Mei 2017

Saya yang menyatakan,



Sumiati Tomadehe S.HI

NIM: 1520310094

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Sumiati Tomadehe S.HI**
NIM : 1520310094
Jenjang : Magister
Program Studi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta 15 Mei 2017

Saya yang menyatakan,



Sumiati Tomadehe S.HI

NIM: 1520310094



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-310/Un.02/DS/PP.00.9/06/2017

Tugas Akhir dengan judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA TERNATE",

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SUMIATI TOMADEHE, SHi
Nomor Induk Mahasiswa : 1520310094
Telah diujikan pada : Senin, 29 Mei 2017
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

Penguji I

Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.SI., AK., CA
NIP. 19710929 200003 1 001

Penguji II

Dr. Fathorrahman, S.Ag., M.Si.
NIP. 19760820 200501 1 005

Yogyakarta, 29 Mei 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakaatuh.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA
TERNATE**

Yang ditulis oleh :

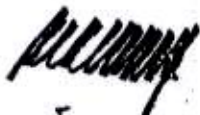
Nama : Sumiati Tomadehe
NIM : 1520310094
Prodi : Hukum Islam
Konsentrasi : Keuangan dan Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Magister Hukum Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Hukum Islam.

Wassalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakaatuh.

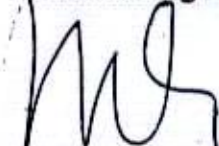
Yogyakarta,, 2017

Pembimbing I



Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M. Ag

Pembimbing II



Dr. Ibnu Muhdir, M. Ag

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia perbankan dipicu oleh pertumbuhan setiap Bank. Sedangkan pertumbuhan setiap Bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuan kualitas pelayanan jasa. Untuk menarik konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan produk-produk yang beraneka ragam. Bank harus membuat nasabah puas dengan pelayanan yang menarik dan memuaskan, dapat mendesaing kualitas pelayanan jasa sebaik mungkin untuk meningkatkan rasa puas kepada nasabah. Untuk mencapai kepuasan nasabah di perlukan variabel yang dijadikan sebagai sarana pengukuran kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*, dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate.

. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *kuantitatif* untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate, memiliki lima variabel tersebut di atas, yang secara keseluruhan terdiri dari 35 eitem. Populasi di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate sekitar 15 ribu nasabah. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para nasabah. Sampel yang diambil secara keseluruhan berjumlah *150 responden*. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel, *Quota Sapling* untuk menentukan kuota terlebih dahulu, dalam rangka menguji besaran nilai signifikansi kepuasan nasabah dan Pengukuran kualitas pelayanan jasa, dengan menggunakan analisis data statistik SPSS versi 21.

Hasil dalam penelitian ini pertama kualitas pelayanan *Tangibels* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kedua *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Ke tiga *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Ke empat *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan ke lima *Empaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil pengujian menggunakan model *regresi linear berganda*, pengujian *koefisien determinasi* serta untuk penentuan uji F dan uji t. Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsivenes*, *assurance* dan *empaty* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *kondisi fisik*, *keandalan*, *ketanggapan*, *jaminan*, dan *kemudahan*, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: ***Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*, dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate.**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB –LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa'	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Ẓa'	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbaik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	el

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	Muta'aqqidīn
عدة	Ditulis	'Iddah

C. *Ta' Marbutah*

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامه الأولياء	Ditulis	karāmah al-auliā'
----------------	---------	-------------------

2. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	zakātul fiṭri
------------	---------	---------------

D. Vokal Pendek

ا	Kasrah	Ditulis	i
آ	Fathah	Ditulis	A
أ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + Alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	Jāhiliyyah
Fathah + Ya' Mati	Ditulis	A
يسعى	Ditulis	Yas'ā
Kasrah + Ya' Mati	Ditulis	Ī
كريم	Ditulis	Karīm
Dammah + Wawu Mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	Furūd

F. Vokal Rangkap

Fathah + Ya' Mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	Bainakum
Fathah + Wawu Mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	Qaulu

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	Ditulis	u'idat
لئن شكرتم	Ditulis	la'in syakartum

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti Huruf Qamariyah

القرآن	Ditulis	al-Qur'ān
القياس	Ditulis	al-Qiyās

2. Bila diikuti Huruf Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya.

السماء	Ditulis	as-Samā'
الشمس	Ditulis	asy-Syams

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	ḏ awī al-furūd
اهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah

MOTTO

*Podiki deperio datubuse idadi dagui podiki mangale nanga doku
denanga sca*

PERSEMBAHAN

Untuk Almamater Ku Tercinta

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمداً رسول الله، والصلاة والسلام على آلِهِ وأصحابه أجمعين. رب اشرح لي صدري ويسر لي أمري واحلل عقدة من لساني يفقهوا قولي، أما بعد :

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat hidayah Nya dan karunia-Nyalah kepada kita, dengan penuh rasa syukur, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul : ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate ”*** yang dengan kerja keras dan penuh perjuangan. Tesis ini bukan semata-mata penulis maksudkan sebagai formalitas untuk memperoleh gelar magister saja, melainkan sebagai jembatan untuk memperoleh ilmu dari kampus ini, agar nantinya dapat bermanfaat dengan baik dan berkah. Terima kasih kepada Eme dan Aba Fatma Dolosi dan Lu Tamodehe, yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan do’a yang tiada hentinya serta kepada, Saudara, teman yang selalu memberikan nasehat, semangat, dan doa yang tiada henti menyertai langkah penulis hingga saat ini.

Terselesaikannya tesis ini penulis menyadari, bahwa tugas penulisan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan doa, finansial, motivasi, dan dorongan semangat dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih tak terhingga dengan penuh ketulusan hati seraya teriring doa yang penulis tujukan kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku rektor UIN Sunan Kalijaga, beserta seluruh jajarannya.
2. Dr. Ahmad Bahiej S.H M, Hum Selaku Dekan Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
3. Dr H. Syafiq M. Hanafi, M.Ag selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk menelaah, mengoreksi, memberimasukan, dukungan, pencerahan, dan pengertian kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tesis ini.

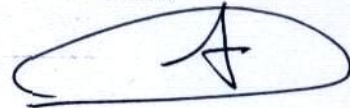
4. Dr. Ibnu Muhdir M.Ag selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk menelaah, mengoreksi, memberimasukan, dukungan, pencerahan, dan pengertian kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tesis ini. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Pimpinan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate bapak Muslihul Muhayang yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini, beserta seluruh bawahan Bank Mandiri Cabang Kota Ternate.
6. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, S.E.,M.Si.,CA selaku penguji I, atas arahan serta perbaikan yang telah diberikan di dalam menyempurnakan tesis ini ke arah yang lebih baik, benar dan sistematis.
7. Bapak Dr.Fathorrahman, S.Ag.,M.Si. selaku penguji II, yang di tengah-tengah kesibukannya selalu berusaha untuk melakukan bimbingan terhadap Penulis di dalam membaca, mengoreksi, dan memberikan arahan terhadap tesis ini, sehingga tersusun dengan baik, jelas, dan dapat dipahami secara langsung oleh pembaca.
8. Seluruh Dosen pengajar di Jurusan Syariah dan Hukum dan Konsentasi Keuangan Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga, yang telah memberikan segudang ilmu ,motivasi, kepada penulis.
9. Seluruh staf tatausaha Program Magister Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dalam pelayanan dan memberikan keperluan kepada penulis.
10. Teman-teman pihak yang terkait yang telah berbagi ilmu, dalam memberi masukan, dan motivasi.

Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT dan tidak lupa penulis mohon maaf atas segala kesalahan dalam penyusunan tesis ini. Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini jauh dari kesempurnaan. Olehk arena itu saran dan kritik yang konstruktif daris semua pihak yang sangat penulis harapkan untuk perbaikan

dimasamen datang, Semoga bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized letter 'A' enclosed within an oval shape.

Sumiati Tomadehe
NIM: 1520310094

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I : PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sitimatika pembahasan	12
 BAB II : LANDASAN TEORI DAN DAN HIPOTESIS	 14
A. Teori Perilaku Konsumen	14
B. Teori Kualitas Pelayanan	28
C. Teori Kepuasan	43
D. Penelitian Terdahulu	51
E. Kerangka Pemikiran	54
F. Pengembangan Hipotesis	55

BAB III: METODELOGI PENELITIAN	61
A. Jenis Penelitian	61
B. Populasi dan Sampel	62
C. Data dan Sumber Data	63
D. Variabel Penelitian.....	64
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	65
F. Instrumen Variabel penelitian	69
G. Skala Pengukuran	72
H. Metode Analisa Data	72
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
A. Deskriptif Penelitian	76
B. Uji Validitas	83
C. Uji Reliabilitas	86
D. Uji Asumsi Klasik.....	87
1. Uji Normalitas	87
2. Uji Heteroskedastisitas.....	88
3. Uji Multikolinieritas.....	89
E. Model Analisa Regresi Berganda	90
F. Uji Koefisien Determinasi	93
G. Uji hipotesis uji F dan Uji t.....	94
1. Uji F	95
2. Uji t	96
H. Pembahasan	97
1. Pengeruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Kota Ternate	97
2. Pengeruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Kota Ternate	100
3. Pengeruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri cabang Kota Ternate	102
4. Pengeruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Kota Ternate	103
5. Pengeruh <i>Empaty</i> Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri cabang Kota Ternate	106

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner Pengumpulan data Penelitian. |
| Lampiran 2 | Tabulasi Frekuwensi Responden (Nasabah) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota . |
| Lampiran 3 | Hasil Ouput SPSS versi 21 diolah. |
| Lampiran 4 | Terjemahan Al-Qur`an dan Hadits.. |
| Lampiran 5 | Dokumentasi penelitian pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate. |
| Lampiran 6 | Surat Keterangan Penelitian dari Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah mulai eksis setelah Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan mengakui keberadaan Bank Konvensional dan Bank Syariah. Berdasarkan Undang-Undang tersebut Bank dapat beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Syariah dan kegiatan menjadi lebih luas. Eksistensi Bank Syariah semakin diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 (UUBI). Penetapan Undang-Undang ini diterapkannya kebijakan moneter berdasarkan prinsip Syariah. Upaya pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia sebenarnya bukan hanya merupakan konsekuensi yuridis Undang-Undang Perbankan dan Undang-Undang BI saja, akan tetapi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya penyehatan sistem Perbankan nasional yang bertujuan meningkatkan daya tahan perekonomian nasional.

Dengan upaya penyehatan Sistem Perbankan nasional, maka hadirilah Bank Syariah Muamalat Indonesia, keberadaan Bank Syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri Perbankan nasional. Landasan hukum operasi Bank yang menggunakan sistem Syariah ini hanya dikategorikan sebagai “Bank Dengan Sistem Bagi Hasil”, tidak terdapat rincian landasan hukum Syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Hal ini sangat jelas tercermin dari undang-undang no.7 tahun 1992, dimana pembahasan

Perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan dengan upaya mendorong pengembangan Bank Syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim Indonesia pada saat ini menantikan suatu sistem Perbankan Syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa Perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah.

Berdasarkan data empiris, masalah yang paling utama pada Lembaga Keuangan adalah dana, tanpa dana yang cukup Bank tidak berfungsi sama sekali. Dana berasal dari pemilik modal, ditambah cadangan modal yang berasal dari akumulasi keuntungan yang ditanam kembali pada Bank hanya sebesar 7 sampai 8 % dari total aktiva Bank. Bahkan di Indonesia rata-rata jumlah modal dan cadangan yang dimiliki oleh Bank-Bank belum pernah melebihi 4 % dari total aktiva. Ini berarti bahwa sebagian besar modal kerja Bank berasal dari Masyarakat, lembaga keuangan lain dan pinjaman likuiditas dari Bank Sentral.¹ Komitmen besar untuk terus mendukung perkembangan, dengan memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah dan *stakeholders* lainnya, termasuk menjalankan fungsi tanggung jawab sosial dan menjalankan prinsip dan tata kelola perbankan. Persaingan dalam dunia Perbankan dipicu oleh pertumbuhan setiap Bank. Sedangkan pertumbuhan setiap Bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuan menghimpunan dana Masyarakat baik berskala kecil maupun besar.

¹Menurut data Biro Riset Info-Bank (biro), bank besar di Indonesia sanggup menguasai pangsa dana 82,84% dari total dana pihak ketiga (DPK) yaitu Rp 917,001 triliun, yang terdiri atas giro, tabungan, deposito dan 115 bank sisanya mengerubuti pangsa pasar kurang dari 19%. oleh karena itu tidaklah heran jika bank-bank terlibat persaingan untuk merebut dana masyarakat. Juni 2017, 20.

Pertumbuhan setiap Bank berkaitan dengan kualitas pelayanan Bank, yang harus diperhatikan pihak Bank untuk memotivasi agar dapat meningkatkan reputasi dan memperoleh loyalitas nasabah. Dimana Perbankan Syariah yang sedang berkembang dengan pesat. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci daya saing di dunia perbankan. Menurut Darmansyah kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting untuk melihat tingkat kepuasan nasabah agar dapat lebih mengembangkan Perbankan Syariah secara umum.² Sedangkan Menurut M.Syafi'i Antonio bahwa Perusahaan yang bergerak di bidang jasa Perbankan memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra Perusahaan di Masyarakat luas.³

Memenangkan persaingan Perbankan Syariah dalam menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif agar tetap bertahan atau eksis salah satunya dengan cara mengembangkan pelayanan pelanggan dengan baik. Dengan pelayanan serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan Laju pertumbuhan suatu Bank. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan saling berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan sehingga perusahaan memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan

²Darmansyah, Pengaruh Total Quality Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Benmngkulu, *jurnal terakreditasi sk dirjen dikti*, no.66b/dikti/kep/, Iss:1693-5241, 2011 hlm 11.

³M.Syafi'i Antonio, *Bank Islam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press: 2006), hlm 16.

pengalaman, pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Tinggi rendahnya penilaian kualitas layanan dari suatu badan usaha dipengaruhi oleh persepsi pelanggan pada kualitas layanan tersebut, dimana persepsi pelanggan pada kualitas layanan yang diberikan baik pelanggan akan merasa puas, demikian juga sebaliknya pelanggan akan tidak puas bila persepsinya pada kualitas layanan yang diberikan buruk.⁴ Persepsi pelanggan diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan pelanggan tersebut. Karena semakin baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas, bahkan semakin loyal dan akan terus memakai layanan yang diberikan. Semakin mudah dan modern layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan pada nasabahnya.

Salah satunya dalam penyediaan jasa Bank Syariah Mandiri di Cabang Kota Ternate dalam dimensi kualitas pelayanan seperti: *Tangibless*, kondisi fisik Bank, parkir, lokasi yang di tempuh nasabah, ATM yang mudah di jangkai dan ruangan yang nyaman memberikan sentuhan kepada nasabah. Slip, brosur-brosur tersedia secara langsung memberikan keterangan secara singkat sistem Bank dan penampilan petugas Bank baik dan rapi yang memberikan ciri khas Bank yang berprinsip Syariah. *Reliability*, kemampuan Bank memberikan pelayanan secara akurat dapat dipercaya, bertanggungjawab atas apa yang di janjikan. *Responsiveness*, ketanggapan/keinginan membantu nasabah dan memberikan

⁴M.Syafi'i Antonio, *Bank Islam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press: 2006), hlm 16.

pelayanan yang cepat. *Assurance*, memberikan jaminan keamanan baik bertransaksi melalui ATM, keamanan simpanan dan keamanan kondisi lingkungan sosial. *Emphaty*, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan sistem kekeluargaan. Kepuasan nasabah tentu tidak lepas dari pelayanan Bank. Bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka pelayanan dipersepsikan sebagai pelayanan yang *ideal*. Baik tidaknya kualitas pelayanan Bank tergantung pada kemampuan dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Untuk meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan jasa dengan cara menarik nasabah untuk menumbuhkan sikap kepuasan nasabah dan memberikan pelayanan yang terbaik. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai individu memiliki kriteria dan kondisi yang berbeda satu sama lain dan perbedaan ini pula yang menyebabkan kompleksnya perilaku nasabah. Nasabah berperilaku yang dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada pada diri pelanggan sendiri. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang ada dari luar diri nasabah itu sendiri. Pemahaman perilaku nasabah adalah problem mendasar ketika akan menentukan strategi. Dengan mengenal konsumen, akan dipahami karakteristik bagaimana seseorang membuat keputusannya dan berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku mereka dalam mengambil keputusan atas penggunaan suatu barang atau jasa. Setiap Manusia memiliki kebutuhan dan keinginan yang

harus dipenuhi mulai dari kebutuhan mendasar sampai menjadi kebutuhan sosial kebutuhan untuk dihargai, bahkan sampai menjadi kebutuhan komersil . Produk-produk yang berprinsip Syariah, memainkan peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi perilaku nasabah karena produk mampu membawa pesan makna budaya yang dikomunikasikan secara simbolik berupa nilai, norma dan kepercayaan.

Produk-produk Syariah.Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate memberikan produk-produk unggul yang sesuai dengan Syariat Islam. Keprofesionalan pelayanan yang baik sangat penting, untuk mempertahankan pelanggan dengan memberikan model pelayanan yang menarik dengan cara *persuasif* sesuai dengan kondisi mempengaruhi keberlangsungan usaha masyarakat, karena kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Konsekuensi dari kepuasan pelanggan yang tinggi adalah akan memberi keuntungan yang tinggi pula bagi perusahaan. Terkait dengan kualitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate mengenai penerapan sistem bagi hasil masyarakat sangat antusias penerapan Bank Syariah dengan prinsip Syariat Islam. yang terkesan Bank sangat profesional memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan prinsip Syariah yang menjadi pembeda antara Bank Syariah dan Bank Konvensional. Salah satu daya beli dalam masyarakat yang disebut sebagai perilaku konsumen yaitu tujuan untuk mencapai kepuasan konsumen semata, karena jika kepuasan konsumen tercapai dan konsumen merasa nyaman maka kemungkinan konsumen akan berbelanja kembali, dan hal demikianlah yang memicu berkembangnya perilaku konsumtif.

Pelayanan yang baik bertujuan untuk membangun dan mempertahankan konsumen yang dapat menguntungkan perusahaan.

Menurut Selnes tujuan Perusahaan adalah untuk menciptakan konsumen.⁵ Menurut Kotler Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas, kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen.⁶ Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik berdasarkan sudut pandang persepsi konsumen. Dilihat dari sudut pandang konsumen, situasi persaingan ini sebenarnya akan memberikan suatu keuntungan tersendiri. Dengan tingginya tingkat persaingan Bank berarti akan memberikan keleluasaan kepada pelanggan untuk menentukan pilihan, sehingga pihak Bank harus bersedia memberikan pelayanan yang paling sesuai dengan keinginan-keinginan nasabah (*pelanggannya*). Apalagi dewasa ini tuntutan pelanggan juga semakin beragam, dimana dengan didukung oleh tingkat pendidikan yang semakin tinggi dan kemudahan memperoleh informasi, maka tuntutan dan fleksibilitas mereka pun semakin tinggi.

Semakin tinggi, Pelayanan kecepatan, keamanan, kemudahan, kesopanan dan keramahan semakin dipersyaratkan nasabah (*pelanggan*) dalam menentukan pilihan layanan Bank disamping tingkat akses yang mudah berhubungan dengan Perusahaan dan kepercayaan dan bertanggungjawab sebagai karakteristik Bank Syariah yang baik. Sehingga Bank-Bank yang saling bersaing akan berupaya meningkatkan pelayanan, dalam rangka memenuhi kepuasan nasabah dengan

⁵Selnes Fred, An Examination the effect of product Performance on brand reputation satisfaction and loyalty *europen jurnal of Marketing*, Vol.27.no. 1993, hlm.6.

⁶Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Imlementasi dan Pengendalian* , jilid I (Jakarta: Salemba Empat: 2000), hlm 340.

kompetisi persaingan diantara Bank-Bank konvensional dan bank Syariah diwilayah Kota Ternate Provinsi Maluku Utara sudah cukup tinggi. Dimana dengan adanya *enam* Bank Konvensional dan *lima* Bank Syariah Sebagai Badan Usaha (BUS) yaitu Bank Muamalah dan Bank Syariah Mandiri. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) yaitu Bank Mandiri Syariah dan BNI Syariah. Sehingga dari dari enam kecamatan di Kota Ternate dan sembilan Kabupaten Kota di Provinsi Maluku Utara yang beroperasi memperebutkan pangsa pasar yang sama, maka usaha menjaring dan mempertahankan nasabah semakin ketat. Bank harus jeli melihat dan memanfaatkan celah-celah peluang yang ada, diberbagai pelayanan dan kemudahan bertransaksi ditawarkan. Selalu memberikan pelayanan prima (*Service Excellence*) menjadi slogan dan tujuan dalam melayani demi memuaskan nasabah.

Dengan demikian kepuasan nasabah yang ditentukan oleh kualitas pelayanan Bank yang baik dan tepat adalah harapan nasabah terhadap pelayanan dan persepsi nasabah terhadap Bank. Dengan menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kualitas pelayanan Bank yang berupa *tangibless, Reliability, responsineness, Assurance dan empathy*, merupakan faktor kualitas pelayanan yang sangat penting untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap lembaga Keuangan Syariah. Yang menjadi pertimbangan adalah semakin maraknya Bank-Bank Konvensional yang membuka jasa keuangan Syariah, sehingga peneliti ingin mengetahui besar tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate dan melihat kemampuan kualitas pelayanan jasa yang maksimal.

Kehadiran Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate, sejak pada tanggal satu april tahun 2010, kehadiran ini sebagai lembaga pelayanan keuangan kepercayaan Masyarakat, dengan pengembangan sistem Perbankan Syariah. Dimana Masyarakat Kota Ternate adalah Mayoritas muslim sehingga kehadiran sampai saat ini sangatlah mengembirakan, karena peneliti melihat kemampuan Bank Syariah Mandiri sudah dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Dengan pengembangan sistem Perbankan Syariah yang berlaku norma region dalam pengembangan adalah bisnis. Dimana Masyarakat Kota Ternate adalah juga salah satu daerah *konflik*” yang merupakan kondisi terjadinya ketidak sesuaian tujuan dan munculnya berbagai pertentangan perilaku, baik yang ada dalam diri individu, kelompok maupun organisasi. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu bahkan menghambat tercapainya tujuan organasasi. Selain itu, juga dapat menimbulkan ketegangan emosi sehingga mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerjanya. Dengan demikian untuk melihat dan mengguji Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tangibless, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BankS yariah Mandiri Cabang Kota Ternate. Sehingga Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate harus mampu memperkuat stabilitas sistem keuangan. Dengan mencari cara yang menguntungkan untuk mendiferensiasikan diri terhadap pesaing. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor usaha Perbankan adalah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dengan menawarkan produk-produk jasa yang tinggi kepada nasabah yang sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Penelitian yang akan mengukur

kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate. Dengan menggunakan tiga teori yakni teori perilaku konsumen, teori kualitas pelayanan dan teori kepuasan untuk pengukuran persepsi dan harapan nasabah.

Dari latar belakang di atas, melihat Masyarakat Kota Ternate merupakan mayoritas muslim dan Bank Syariah Mandiri bersaing dengan Bank-bank Konvensional dan Bank Unit Usaha Syariah lainnya, maka peneliti menarik untuk melihat kemampuan pengaruh kualitas pelayanan jasa *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty* terhadap kepuasan nasabah dan menguji besar tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang akan di bahas adalah

1. Apakah faktor kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty* mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate?
2. Berapa besar tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah.

1. Untuk menguji pengaruh *Tangibles*, kondisi fisik, peralatan, serta penampilan petugas Bank.

2. Untuk menguji *Reliability* kemampuan Perusahaan memberikan pelayanan yang baik, dapat dipercaya, bertanggungjawab atas apa yang dijanjikan.
3. Untuk menguji *Responsiveness* ketanggapan untuk memberikan pelayanan yang cepat yang berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerjaan untuk melayani nasabah.
4. Untuk menguji *Assurance*, Jaminan keamanan merefleksikan perasaan nasabah bahwa nasabah bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Kemampuan Bank dari keramahan (kesopanan-santunan) kepada nasabah, dan Kompetensi yang berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan jasa pelayanan. yang mengacuh pada bagaimana pekerjaan Perusahaan berintraksi dengan nasabah dan kepemilikan pelanggannya.
5. Untuk menguji kualitas pelayanan Bank atas kemudahan mendapatkan informasi yang berkaitan dengan produk-produk Bank, yang diberikan kepada setiap nasabah, melayani nasabah dengan sistem kekeluargaan untuk mendekati dan menghubungi Bank, memberikan informasi kepada nasabah dengan bahasa yang dapat di mengerti dan mengetahui kebutuhan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat.

1. Menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate.
2. Sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya yang ada relevan dengan penelitian ini.

3. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk seluruh *stakeholder*, bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate. Dalam membuat kebijakan untuk mengupayakan visi dan misi Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate di Maluku Utara.

E. Sistematika Pembahasan

Pembahasan tesis ini diuraikan dalam lima bab yang tentunya antara bab yang satu dengan yang lain saling berhubungan adalah.

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang didalamnya akan diuraikan latar belakang diangkat tema tesis ini. Baru di tetapkan yang menjadi pokok permasalahan seerta apa tujuan dan manfaat yang ingin dicapai melalui penulisan tesis ini. Namun demikian sebagian kajian bersifat ilmiah perlu juga ditentukan posisi tulisan ini diantara sekian tulisan-tulisan yang lain yang sudah pernah membahas tema ini sehingga apa yang dibahas nantinya tidak terkesan mengulang pembahasan yang telah lalu.

Bab kedua Landasan teori dan pengembangan hipotesis yang akan diuraikan sebelumnya mengenai landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang berhubungan antar variabel penelitian dan pengembangan hipotesis.

Bab ketiga, metode penelitian yang berisi tentang, jenis penelitian, populasi dan sample penelitian, data dan sumber data, definisi operasional variabel penelitian, instrumen penelitian, skala pengukuran variabel dan teknik analisa data.

Bab keempat merupakan jawaban dari bab tiga yang menguraikan pemecahan dari sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate, dengan analisis data dan pembahasan. Bab ini berisi tentang hasil analisis dan pengolahan data maupun hasil pengujian hipotesis. Dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti dan faktor independen yang signifikan besar tingkat kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah.

Bab kelima merupakan bagian penutup dari sekian rangkaian pembahasan tesis ini, berusaha untuk menyimpulkan hasil-hasil penelitian yang diperoleh. Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai pedoman untuk memberikan saran-saran yang perlu bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate, *stakeholder*, dan peneliti selanjutnya dari hasil analisa data yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang di jelaskan pada Bab IV maka kesimpulan yang dapat di ambil dalam penelitian ini adalah.

1. *Tangibels*, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, yang dapat diartikan bahwa Kualitas pelayanan Bank yang meliputi penampilan fisik seperti gedung, tempat parkir kendaraan, Lokasi ATM yang mudah di jangkau, Jarak yang di tempuh nasabah dari rumah ke Bank dan kelengkapan peralatan komunikasih berupa bolpoin, slip, brosur-brosur tersedia, kenyamanan ruangan, kebersihan dan penampilan petugas Bank baik dan rapi, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate. *Tangibless* berpengaruh positif dan signifikan antara kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan karena hasil menunjukan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,022 kurang dari 0,05. Maka secara parsial hal ini menunjukan bahwa *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate.
2. *Reliability*, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dapat diartikan bahwa semakin tinggi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan janji yang di tawarkan dapat dipercaya dan bertanggung jawab, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate dan signifikan antara kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan Bank dengan tingkat signifikansi 0,006.

Kurang dari 0,05. Maka menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate.

3. *Responsiveness*, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dapat diartikan bahwa semakin tinggi respon Bank dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat. Bank melayani nasabah, Bank menagani transaksi nasabah dan Bank penanganan keluhan nasabah. Maka kepuasan nasaba semakin tinggi. *Responsiveness* Bank memiliki kemauan membantu nasabah dan melaksanakan pelayanan dengan cepat, berpengaruh positif dan signifikansi antara kepuasan nasabah dengan pelayanan Bank. Karena tingkat signifikansi sebesar 0,017, kurang dari 0,05 maka ini berarti bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate.
4. *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dengan memberikan jaminan atas keamanan, bebas dari resiko dan tidak keragu-raguan serta kemampuan pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang di miliki Bank, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Hasil tingkat signifikansi sebesar 0,024. Maka bermaksud bahwa *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate.
5. *Empaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dapat diartikan bahwa semakin tinggi kuliatitas pelayanan Bank, memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan komonikasi yang baik dengan cara kekeluargaan

dan memahami kebutuhan nasabah, baik dari semua laporan pengaduannya ke pada Bank serta jam operasional sesuai dengan waktu yang ditetapkan. maka kepuasan nasabah semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya. Dengan hasil uji signifikasi 0,000 menunjukkan bahwa *empaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Ternate.

Dari beberapa variabel yang harus diperhatikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate adalah variabel *empaty* yang menyangkut hubungan komunikasi dengan cara kekeluargaan dan memahami kebutuhan nasabah. Karena ini menyangkut tingkat kepercayaan nasabah kepada Bank. Dengan skor nilai adalah 0.000 yang lebih kecil dari 0,05 dari beberapa variabel, menunjukkan bahwa Bank harus memberikan perhatian yang tulus dengan berusaha memahami keinginan nasabah. Hal ini menunjukkan perhatian terhadap kualitas pelayanan Bank, kepedulian terhadap kualitas pelayanan Bank dan keramahan terhadap kualitas pelayanan Bank.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan peneliti memberikan saran bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Kota ternate adalah.

1. Bank harus memperhatikan Lokasi ATM yang sulit di jangkau nasabah, karena nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate, jarak yang di tempuh di atas dari 1 km- 20 km sehingga Bank harus memperhatikan posisi lokasi ATM yang mudah di jangkau.

2. Bank sangat penting mempromosikan produk-produk yang berprinsip Syariah karena di Kota Ternate merupakan masyarakat muslim dan sudah semakin banyak Bank-Bank Konvensional dan Unit Usaha Syariah. Maka tingkat persaingan kualitas pelayanan semakin tinggi. Bank yang Syariah harus memiliki kemampuan untuk menarik perhatian pelanggan sehingga nasabah memiliki keinginan cepat mencari informasi tentang produk-produk Bank Syariah. Untuk meningkatkan jumlah nasabah dan dapat menunjang Asset dana pihak ketiga (DPK) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah misalnya, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan, agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah (*konsumen*).

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Bahrin Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan kepuasan Konsumen Service Performance and Customer Satisfaction Measurement*, Cet-4 (Bandung:Reka cipta),2015
- Barul Kirom, *Mengukur kinerja pelayanan dan Kepuasan konsumen (service Performance and Customer Satisfaction Mensurement*, Cet-4 (Bandung:Pustaka reka pusta), 2015
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cet -1 (Yogyakarta :Gava Media), 2014.
- Darmansyah, Pengaruh Total Quality Service terhadap Kepuasan Nasabah pada BankSyariah di benmgkulu, *jurnal terakreditasi sk dirjen dikti no.66b/dikti/kep/.Iss:1693-5241*, 2011.
- Fandy Tjiptono dan kk, *Service Quality & Satisfaction*, edisi 3,(Yogyakarta: Andi Iffset), 2011
- Imam Algazali, *Aplikasi analisi Multivariate Dengan origram IBM SPSS 19*, (semarang: Universitas di Ponegoro), 2011
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*,(Jakarta: PT.Raja GrafindoPersada), 2000
- Lerbin Aritonang, *Kepuasan Pelanggan*, (Jakrata: PT Gramedia Pustaka Utama), 2005.
- M.Syafi'i Antonio, *BankIslam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press), 2000
- Mijahid Kurasisy, *Spritualitas dan komitmen SDI BankSyariah (Pengaruh Spritualitas Well-Being dan komitmen terhadap intention to Quit di PerbankanSyariah)*, Disertasi, (Yogyakarta: UIN Sunankalijaga), hlm 158, 2015.
- Nur Indriantoro, *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manjemen* (Yogyakrata: BPFE), 1999Nur Indriantoro, *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manjemen* (Yogyakrata: BPFE), 1999

- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid 1*, (Jakarta, Erlangga), 2001
- Supriyanto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Kenaikan Pangsa Pasar Cet- 4* (Jakarta: PT Rineka Cipta), 2011.
- Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif, dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17*, Cet-3 (Jakarta: Bumi Aksara), 2015
- Sugiyono *Cara mudah menyusun skripsi, tesis dan disertasi*, Cet-3, (Yogyakarta: Alfabeta), 2013
- Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif, dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17*, Cet-3 (Jakarta: Bumi Aksara), 2015
- Trihendradi, *STEP BY STEP IBM Data SPSS 21, Analisis Data Statistik*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset), 2013.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Cet-2 (Bogor: Ghalia Indonesia), 2015
- Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sistim BankIslam bukan hanya solusi menghadapi krisis namun solusi dalam menghadapi berbagai persoalan Perbankandan dan ekonomi global sebuah teori konseb dan aplikasi*, Cet- I, (Jakrta: Bumi Aksara), 2010.

B. JURNAL

- Akbar, M & Parvez, L, Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customer Loyalty. *ABAC Journal*. Vol. 29, No.1. 2009.
- Anggita Novita Gampuh “ Analisis motifasi, persepsi dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih PT Bank Sulutgo Cabang Utama Manado, *jurnal ekonomi manajemen* Issn 2303-11 vol.3 sep.2015.
- Eko Sasono, tentang “Analisis Faktor-faktor yang menentukan Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan BankSyariah (Studi Empiris Pada Syariah Di Jawa tengah dan D.I Yogyakarta), *jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume V,No.3, Halaman 305-320, Desember 2006.

- Eboli, L & Mazzulla, G. Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit. *Journal of Public Transportation*. Vol. 10, No. 3. 2007
- Hasan, Pengaruh kualitas jasa Bank Syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang, *jurnal ekonomi dan bisnis* vol.1 No. 1 April 2006
- Ikfi Akmalia tentang “Analisis Kepuasan Nasabah atas dimensi kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang, *jurnal Manajemen Bisnis*. Volume 2 No.01 Edisi april 2012
- Laporan, *PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Ternate*, Jl- Ruko Jatilan Bisnis Censter no 19-20, dilengkap dokumentasi, 2017
- Puji Astute, Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah, penelitian dengan fuzzy servqual dan dimensi carterseptin, Sekolah tinggi agama Islam negeri surakarta zep_tien@hotmail.comintegritas, *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 2 no. 1, (47-58),april-juli 2009.
- Rafidah, Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah,Dosen Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN STS Jambi Undan-undang no.23 tahun 1999, *jurnal Nalar Fiqih*, Volume 10, Nomor 2, Desember 2014
- Suriyani, Analisis Persepsi terhadap Produk Tabungan Muamalah dan Service Quality Bank Muamalat Indonesi Tbk Cabang Medan. *Jurnal penelitian sosial keagamaan*, vol.10.No.1, Juni 2016.
- Siti Fatona, Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya terhadap Kepuasan Iamat korespondensi jl. Mester sartono nomor 46 surakarta-solo email: siti_fatonah@ymail.com, issn 2086-0668 (cetak),*artikelSejarah Artikel: Diterima Oktober 2009Disetujui Desember 2009 Dipublikasikan Maret 2010.*
- Siti Fatona, Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya terhadap Kepuasan Iamat korespondensi jl. Mester sartono nomor 46 surakarta-solo email: siti_fatonah@ymail.com, issn 2086-0668 (cetak),*artikelSejarah Artikel: Diterima Oktober 2009Disetujui Desember 2009 Dipublikasikan Maret 2010.*
- Selnes Fred, An Examination the effect of product Performance on brand reputation satisfaction and loyalty europen *jurnal of Marketing*, Vol.27.n0. 1993

C. Dasar Hukum.

Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur`an Kementrian agama Republik Indonesi, *Al-Qur`an Tajwid Warna, terjemahan per Kata, terjemahan Inggris*. (Jati bening baru, pndek gede kota bekasi jawa barat: Cipta Bagus segara), 2012.

Undang_undang Perbankanno 7 tahun 1992 tentang PerbankanSyariah

D. Website

Menurut data Biro Riset Info-Bank (birI), per Juni 2017, 20 Bank besar di Indonesia sanggup menguasai pangsa dana 82,84% dari total dana pihak ketiga (DPK) yaitu Rp 917,001 triliun, yang terdiri atas giro, tabungan, deposito dan 115 Bank sisanya mengerubuti pangsa pasar kurang dari 19%. oleh karena itu tidaklah heran jika Bank-Bank terlibat persaingan untuk merebut dana masyarakat.

Noble Qur`an, Bandingkan semua terjemahan Indonesia Surah An-Nisa' - Ayat 75 Nobel qurgn,<http://id.noblequrqn.Org.quran/surah-an-nisa/ayat-29> , di akses tahun, 2017

<http://wwwreferensimakalah.com>. penegrtian bahasa dari segi-bahasa dan istilahCtrl+Click to follow link/, akses september 2012.

Iriyanti Sutino, “Proses pengambilan keputusan oleh konsumen” dalam, <http://iriyanti.blogspot.co.id/2013/10/bab-iii-proses-pengambilan-keputusan.html>. Akses kamis tanggal 17 oktober 2013

Ruslan Fariadi, “Prinsip dasar Figih Muamalah”, <http://tuntunanIslam.com/prinsip-dasar-fiqih-muamalah/> akses agustus tqnggql 13, 2015

Tipsser baseri kualitas Pelayanan menurut Pasurman1984, <http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html>, akses maret, 2015.

KUESIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA TERNATE



Responden Yang TerHormat

Saya Sumiati Tomadehe Mahasiswa Pasca Sarjana (S2) Konsentarsi Keuangan Perbankan Syariah (KPS) Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sedang mengadakan penelitian karya Akhir/ Tesis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate. Mohon kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap sesuai dengan yang anda rasakan dan anda lihat. Dengan terlebih dahulu mengisi formolir kesediaan di bawah ini. Kerahasiaan identitas responden akan terjaga dalam proses pengolahan data maupun publikasi hasil penelitian, atas kesediaan anda saya ucapkan terima kasih.

Formolir kesediaan mengisi
(Diisi Oleh Responden)

Saya yang bertandatangan di bawah ini telah memahami tujuan dari pengumpulan data penelitian (Sumiati Tomadehe) semata-mata untuk kepentingan akademik dan tidak keberatan menjawab pertanyaan-pertanyaan bagi penelitian ini.

Yogyakarta, 25 Januari 2017

Sumiati Tomadehe

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : ☐ Laka-laki ☐ Perempuan
2. Nama :
3. Tempat /Tanggal Lahir :
4. Agama :
5. Usia :
6. Suku :

<input type="checkbox"/> Tobelo	<input type="checkbox"/> Ternate	<input type="checkbox"/> Makian	<input type="checkbox"/> Galela	<input type="checkbox"/> Tidore
<input type="checkbox"/> Sula	<input type="checkbox"/> Buton	<input type="checkbox"/> Jawa	<input type="checkbox"/> Sangir	<input type="checkbox"/> Loloda
<input type="checkbox"/> Tobaru	<input type="checkbox"/> Kao	<input type="checkbox"/> Bugis	<input type="checkbox"/> Patani	<input type="checkbox"/> Bajo
<input type="checkbox"/> Lainnya.....				
7. Status anda saat ini : ☐ Belum menikah ☐ Menikah ☐ Duda / janda
8. Level pendidikan terakhir yang telah anda selesaikan (lulus)?

<input type="checkbox"/> SMP / Sederajat	<input type="checkbox"/> Diploma (D1/D2/D3)
<input type="checkbox"/> SMU /sederajat	<input type="checkbox"/> Sarjana (S1)
<input type="checkbox"/> MTS Al-Khairat	<input type="checkbox"/> Master /S2
<input type="checkbox"/> MA Al-Khairat	<input type="checkbox"/> Doktor/ S3
9. Apa pekerjaan anda sekarang ?

<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta
<input type="checkbox"/> Guru	<input type="checkbox"/> Tani
<input type="checkbox"/> Wiraswasta	<input type="checkbox"/> Mahasiswa <input type="checkbox"/> Lain-lain (diisi).....
10. Berapa pendapatan per bulan anda saat ini?

<input type="checkbox"/> Rp. 250.000	<input type="checkbox"/> Rp. 2.000.000	<input type="checkbox"/> Kurang.....
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rp. 3.500.000

Rp. 4000.000

Lebih.....

☐ Rp. 4.500.000

☐ Rp. 5000.000

11. Berapa jarak yang anda tempuh dari rumah ke Bank Syariah Mandiri?

☐ 1 km - 5 km

☐ 5 km - 10 km

☐ 10 km - 15 km

☐ 15 km - 20 km

☐ 20 km - 30 km

12. Berapa lama Menabung di Bank Syariah Mandiri?

1.

2.

3.

PETUNJUK PENGISIAN

- Mohon kesediaan mengisi kuesioner ini secara lengkap sesuai dengan apa yang anda rasakan dan anda lihat puas atau tidak.
- Beri Tanda ($\sqrt{}$) Atau lingkari angka yang menjadi pilihan anda
- Mulai dari Skala 1 sampai dengan 5. Semakin besar angka yang anda pilih semakin puas , dan sebaliknya.
- **Skala 1** Menunjukan anda Sangat Tidak Puas (STP)
- **Skala 2** Menunjukan anda Tidak Puas (TP)
- **Skala 3** Menunjukan anda Kurang Puas (KP)
- **Skala 4** Menunjukan anda Puas (P)
- **Skala 5** Menunjukan anda Sangat Puas (SP)

VARIABEL TANGIBLES		
A.	PERNYATAAN	
NO		STS.....SS
1	Bank memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
2	Ballpoint, slip dan brosur-brosur produk bank tersedia.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
3	Bank memiliki toilet yang bersih.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
4	Bank memiliki bangunan fisik yang baik.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
5	Bank memiliki ATM yang yang mudah dijangkau.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
6	Lokasi bank mudah dicapai.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
7	Parkiran tersedia dengan baik.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
8	Penampilan Pegawai bank baik dan rapi.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>

VARIABEL RILIABILITY		
B	PERNYATAAN	STS.....SS
1.	Bank memenuhi pelayanan sesuai yang dijanjikan.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
2	Call Center dapat dihubungi dengan mudah.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
3	Bank tanggap terhadap masalah nasabah.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
4	Bank tidak melakukan kesalahan dalam pencatatan keuangan nasabah.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>
5	ATM selalu dalam keadaan berfungsi.	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div>

VARIABEL RESPONSIVENESS		
C	PERNYATAAN	STS.....SS
1.	Pegawai Bank dengan senang hati membantu nasabah.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
2	Nasabah selalu mendapatkan pelayanan tanpa harus menunggu lama.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
3	Nasabah dapat mengambil uang tunai dengan mudah.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
4	Nasabah dapat meyetor uang tunai dengan mudah.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
5	Teller melayani dan menyelesaikan suatu transaksi dengan cepat.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>

VARIABEL ASURENCE		
D.	PERNYATAAN	STS.....SS
1	Pegawai bank memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan nasabah.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
2	Pegawai bank melayani nasabah dengan baik.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
3	Bank menjamin keamanan simpanan nasabah.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
4	Bank menjamin keamanan bertransaksi melalui ATM.	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
5	Petugas Satpam bersikap sopan Kepada nasabah	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
6	Petugas satpam dapat memberikan rasa aman kepada nasabah	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>
7	Pegawai Bank selalu mendengarkan keluhan nasabah dan menyampaikan ke pihak manajemen	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/>

VARIABEL EMPATY					
E.	PERNYATAAN	STS.....SS			
1	Nasabah memperoleh informasi yang teratur tentang produk-produk terbaru Bank.	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>
2	Bank memahami kebutuhan nasabah.	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>
3	Petugas Bank melayani setiap nasabah dengan kekeluargaan.	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>
4	Bank menerima dengan baik semua laporan pengaduan dari nasabah.	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>
5	Jam operasional Bank sesuai dengan waktu yang di tetapkan.	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>

NO	Nama Nasabah	Tempat Tanggal Lahir	Agama	Jenis /k	Usia	Suku	Status
1	Amira Drahan	Ternate, 18 -0-1991	Islam	P	26 thn	Ternate	Menikah
2	Hj. D Jawa	Ibu, 4 – 08 -1957	Islam	P	59 thn	Halbar	Dudah
3	Hasni Ajam	Sambiki, 7- 01 1079	Islam	P	34 thn	Buton	Menikah
4	Sity Namira Hardiyanti	Jakarta 28- 09-1992	Islam	L	24 thn	Jawa	Belum
5	Mustamin	Maros 18-12 1973	Islam	L	45 tahun	Bugis	Menikah
6	Jusri Majid	Efi-efi 20-05- 1945	Islam	L	70 tah	Ternate	Menikah
7	Abdulrahman Daeng Barang	Ternate 12-121956	Islam	L	61 thn	Bugis	Menikah
8	Fahrizal Fokutea	Sanana, 25-10- 1997	Islam	L	19 tahun	Sula	Belum
9	Samitri Mustafa	Payahe,05-07-1995	Islam	L	21 tahun	makian	belum
10	DRS Dancan kasim MSI	Ternate, 5-10-1955	Islam	L	51 tahun	Ternate	Menikah
11	Darwis MSaid	Ambon 21-07-1963	Islam	L	53 thn	Bugiss	Menikah
12	Hi, Juma Hira	Sengkang, 15-05-1969	Islam	P	48 thn	Bugis	Menikah
13	Ismail	Tidore, 16-06-1956	Islam	L	61 thn	Tidore	Menikah
14	Ratno Hayat	Ternate, 10-10-1949	Islam	L	68 thn	Ternate	Belum
15	Isham M. Nurs SE	Ngofakiyaha, 09-08-1964	Islam	L	51 thn	Makian	Menikah
16	Naim M Zen	Moti, 30-05 1994	Islam	L	23 thn	Tidore	Belum
17	Munawar	Ire, 25-08-1971	Islam	L	45 thn	Ternate	Dudah
18	Irham dasim	Lola- 18 -03-1995	Islam	L	22 thn	Makian	Belum
19	Tancr Hi Ismail	6- 01- 1961	Islam	L	56 thn	Makian	Menikah
20	Hj Kalsum Hi. M Shaleh	Ternate, 28 -10- 1956	Islam	P	61 thn	Ternate	Menikah
21	Sofia Daun	Ternate, 14-02- 1876	Islam	P	41 thn	Ternate	Menikah
22	Raklimadi	Banjarmasin, 04-10 1984	Islam	L	32 thn	Banjar	Menikah
23	Rosieny Hafel	ternate, 28-10-1974	Islam	L	42tahun	Ternate	Menikah
24	Abdul Halim Daud	Jailolo, 12-10-1973	Islam	L	44 tahun	Ternate	Menikah
25	Ilda Ammiarie	Ternate, 01-01-1974	Islam	L	46tahun	ternate	Menikah
26	Faris	Ternate, 05-08-1952	Islam	L	64 tahun	Ternate	Menikah
27	Bahrudin Manan	Ternate, 05-07-1956	Islam	P	61 tahun	Ternate	Duda
28	Khadija R Parange	Bocoli,11 -04-1964	Islam	P	53 tahun	Halmti m	Menikah
29	Nurliani	Nggele 26-12-1990	Islam	L	26 tahun	Buton	Belum
30	Ismail kakaneki	Ambon 23-10-1956	Islam	L	61 tahun	Ambon	Menikah
31	M. Rodha Albar, Kom , M, Com	Ternate, 23-04-1985	Islam	L	32 tahun	Ternate	Menikah
32	Rahmawati	Ternate, 19-08-1986	Islam	L	30 tahun	Ternate	Menikah
33	DRS. Daud Ode	Makian, 16-06-1946	Islam	L	70 tahun	Makian	Menikah
34	Sugang Subarkah	Jawa, 17-08 1957	Islam	P	59 tahun	Jawa	Menikah
35	Nurjana Sulamin	Bitur, 10-09-1983	Islam	L	33 tahun	Bugis	Menikah
36	Hadi Kahar	Ternate, 10-03-1981	Islam	L	36 tahun	Makian	Menikah
37	Munawir Ardi	Ternate, 12 -06-1948	Islam	L	32 tahun	Makian	Menikah
38	Harun A	Ternate, 16-12-1985	Islam	L	33 tahun	Bugis	Menikah
39	Yahya Galaman	Sanana, 5 -02 1958	Islam	P	59 tahun	Sula	Menikah
40	Miftahul Jannnha	Arimbo bujang,02-02-1997	Islam	P	19 tahun	Jawa	Belum
41	Kahatawa Ali	Soakonora, 24-12-1977	Islam	L	38 tahun	Galela	Menikah
42	Sahdi M laher	Moti, 16-05-1974	Islam	L	43 tahun	Makian	Menikah
43	Harun Hi Ahmad S.Pd	Kayowa, 13-08-1965	Islam	P	51 tahun	Makian	Menikah
44	Nurain Mohtar, SE	Ternate 02-01 1973	Islam	L	44 tahun	Ternate	Menikah
45	Nurhasna A	Ternate, 23 -11-19-1968	Islam	L	50 tahun	Ternate	Menikah
46	Edy	Jawa, 17-05-1971	Islam	L	54 tahun	Jawa	Menikah
47	Hi, Marhadi	Sanana, 13-03-1956	Islam	L	60 tahun	Sula	menikah
48	Hj Naser	Gamkonora, 08-05-1946	Islam	P	71 tahun	Gamkono ra	Menikah

49	Mariyam Zam-Zam	Ternate, 25-12-1976	Islam	L	40 tahun	Ternate	Menikah
50	Irwan	Ternate, 31-01-1971	Islam	L	45 tahun	Ternate	Menikah
51	Abdulrahman Hi Usman	Posi-posi, 27-06-1975	Islam	L	41 tahun	Bajo	Menikah
52	Nursanty S.Pd	Ternate, 27-07-1977	Islam	P	39 tahun	Ternate	Menikah
53	Hi Ahmad yusuf	Maksar, 18-07-1967	Islam	L	49 tahun	Bugis	Menikah
54	Nurraini M Rapi	Ternate, 09-01-1988	Islam	P	29 tahun	Bugis	Belum
55	Andi Agus Hani	Bone, 16-08-1965	Islam	L	52 tahun	Bugis	Menikah
56	Nurlaila Muhammad	Galela, 11-09-1976	Islam	P	42 tahun	Makian	Menikah
57	Hj Hawa Fabanyo	Tidore, 15-09-1944	Islam	P	86 tahun	Tidore	Menikah
58	Hi, Abd Radhan	Pangker, 17-07-1946	Islam	L	71 tahun	Bugis	Menikah
59	Rakib Muksin	Yomen, 09-11-1983	Islam	L	34 tahun	Tobelo	Menikah
60	Halil Jumati	Ternate, 05-03-1942	Islam	L	62 tahun	Ternate	Menikah
61	Sukri A Sangaji	Ternate, 12-09-1985	Islam	L	31 tahun	Makian	Belum
62	Hasan Ladaimu	Buton, 04-03-1976	Islam	L	41 tahun	Buton	Menikah
63	Jauhar A	Ternate, 01-01-1974	Islam	L	42 tahun	Ternate	Menikah
64	Junaidi	Weda, 07-07-1995	Islam	L	21 tahun	Weda	Belum
65	Muh Farid Barham	Ternate, 23-02-1986	Islam	L	31 tahun	Ternate	Menikah
66	Hj Sehat Adwilos	Ternate, 16-06-1972	Islam	L	49 tahun	Ternate	Menikah
67	Hi Mansur A. R	Sangkan, 17-07-1962	Islam	L	63 tahun	Bugis	Belum
68	Nursanti Abdul Salam	Kapoleo, 04-1-1992	Islam	P	25 tahun	Gebe	Belum
69	Sadifanti Barangjangan SE	Ternate, 06-07-1983	Islam	P	34 tahun	Ternate	Menikah
70	Widya Adi P	Surabaya, 19-07-1979	Islam	P	37 tahun	Jawa	Menikah
71	Sulastris Arif	Ternate, 17-01-1976	Islam	P	41 tahun	Ternate	Menikah
72	Ratim Marawe	Kota mabagu, 16-10-1986	Islam	P	30 tahun	Bugis	Menikah
73	Musiana	Makassar 11-07-1980	Islam	P	37 tahun	Ternate	Menikah
74	Weni	Ternate, 22-12-1980	Islam	P	37 tahun	Ternate	Jandah
75	Siti Fitriani	Ternate, 12-06-1986	Islam	P	30 tahun	Tidore	Menikah
76	Sidir M Nur	Dama, 10-04-1992	Islam	P	25 tahun	Loloda	Belum
78	Iksan M Taher	Ternate, 03-01-1982	Islam	P	35 tahun	Ternate	Menikah
79	Iksan Bahrudin SE	Halsel, 03-03-1983	Islam	L	33 tahun	Makian	Menikah
80	Hasdiansah	Ternate, 16-03-1992	Islam	L	24 tahun	Ternate	Menikah
81	Drs. H.I, Ilyas Samadaya	Makian-02-06-1944	Islam	L	66 tahun	Makian	Menikah
82	Hamsami Hadadi	Tidore, 28-10-1966	Islam	L	49 tahun	Tidore	Menikah
83	Ridwan Ahmad	Ternate, 13-01-1967	Islam	L	50 tahun	Ternate	Duda
84	Gunawan M Taher	Ternate, 22-01-1996	Islam	L	21 tahun	Ternate	Belum
85	Safri Kamarin	Sowa, 26-01-1976	Islam	L	41 tahun	Makian	Menikah
86	Muchsadat M. Abdullah	Maffa, 16-04-1992	Islam	L	24 tahun	Ternate	Belum
87	Husain Drakel	Sanana, 31-10-1953	Islam	L	66 tahun	Sula	Menikah
89	Didik Arisno	Semarang, 13-09-1954	Islam	L	65 tahun	Jawa	Menikah
90	La Salini	Papua, 20-10-1975	Islam	L	41 tahun	Buton	Menikah
91	Mahmud Adrias	Tidore, 26-11-1950	Islam	L	65 tahun	Tidore	Menikah
92	Firdaus saputra	Ternate, 12-04-1994	Islam	L	22 tahun	Ternate	Belum
93	Hamzali	Keltai, 5-09-1958	Islam	L	58 tahun	Ambon	Menikah
94	Safrudin Iskandar Alam	Ternate, 22-04-1958	Islam	L	58 tahun	Ternate	Duda
95	Jumar Pandan	Ternate, 05-04-1991	Islam	L	26 tahun	Ternate	Menikah
96	Nurdin T.Madi, SE	Makian, 12-04-1974	Islam	L	46 tahun	Makian	Menikah
97	M Nasir Yainahu	Sanana, 27-06-1976	Islam	L	44 tahun	Sula	Menikah
98	Muhammad Amir	Ternate, 12-08-1958	Islam	L	58 tahun	Ternate	Menikah
99	Ikran La Mane	Yogyakarta, 15-02-1994	Islam	L	22 tahun	Buton	Belum
100	Farid	Ternate, 15-12-1985	Islam	L	30 tahun	Ternate	Menikah
101	Febriawan Pratama Tjan	Kupang, 10-juni-1994	Islam	L	22 tahun	Ternate	Belum
102	Nurdin Ibrahim	Bacan, 25-05-1969	Islam	L	47 tahun	Ternate	Menikah
103	Irman Mamulati	Waikeke, 10-11-1987	Islam	L	29 tahun	Bugis	Menikah
104	Marwan	Todoh, 27-03-1994	Islam	L	23 tahun	Buton	Belum
105	Surianto	Welado, 22-07-1991	Islam	L	26 tahun	Bugis	Belum
106	Astini	Bengkulu, 05-04-1973	Islam	P	42 tahun	Bengkulu	Menikah
107	Nurinda Sary	Ternate, 22-09-1997	Islam	P	20 tahun	Ternate	Belum

108	Daryuni Ismail	Manado, 21-11-1980	Islam	P	36 tahun	Manado	Menikah
109	Juliyanti samsudin	Ternate, 25-07-1994	Islam	P	22 tahun	Ternate	Menikah
110	Herdianti heerruddin	Ternate, 12-10-1996	Islam	P	21 tahun	Bugis	Belum
111	Hamidah Kadir	Bitung, 01-07-1976	Islam	P	40 tahun	Gorontalo	Menikah
112	Nurul Aisyah	Ternate, 10-05-1996	Islam	P	20 tahun	Ternate	Belum
113	Sodade Ade Wahid	Ternate, 20-04-1973	Islam	P	43 tahun	Ternate	Menikah
114	Fadlun	Ternate, 20-03-1990	Islam	P	26 tahun	Ternate	Menikah
115	Arfa`yah Hakim	Kedi, 11-01-1967	Islam	P	49 tahun	Makian	Janda
116	Hesti Madi Ani	Ternate, 07-02-1983	Islam	P	33 tahun	Buton	Menikah
117	Rina Hariyanti. SH	Bandung, 18-02-1968	Islam	P	48 tahun	Makian	Janda
118	Hj,Suyetti Raya	P, Siantar,10-12-1972	Islam	P	44 tahun	Jawa	Menikah
119	Dita Andini Kasim	Ternate, 04-12-1993	Islam	P	23 tahun	Ternate	Belum
120	Gamar Alhadad	Ternate, 2310-1957	Islam	P	60 tahun	Ternate	Janda
121	Sista Rahmatiya	Ternate, 05-07-19983	Islam	P	33 tahun	Ternate	Beum
122	Fajar Watil	Padang, 23-12-1986	Islam	P	31 tahun	Caniago	Belum
123	Farida Karim	Maffa, 16-04-1963	Islam	P	54 tahun	Ternate	Menikah
124	Nurul Ekaputri	Ternate, 08-06-1994	Islam	P	22 tahun	Ternate	Belum
125	Zahra Imeloa	Manado, 21-05-1979	Islam	P	37 tahun	Bugis	Menikah
126	Walid Hayat	Ternate, 14-06 1997	Islam	P	19 tahun	Ternate	Belum
127	Suriati Dano	Lembean, 07-07-1963	Islam	P	53 tahun	Gorontalo	Menikah
128	Ifoni Tatipikalawan	Ambon, 04-05-1958	Islam	P	58 tahun	Ambon	Janda
129	Tini Fatmona	Sanana, 04-02-1982	Islam	P	35 tahun	Sula	Menikah
130	Ula Sandy Ismail	Ambon, 23-12-1989	Islam	P	27 tahun	Bugis	Menikah
131	Sugiarto	Makian, 03-02-1984	Islam	L	33 tahun	Makian	Menikah
132	Irfan Ata	Gunaange 20-08-1989	Islam	L	28 tahun	Makian	Belum
133	Samsudin Umasugi	Sanana,02-12-1953	Islam	L	64 tahun	Sula	Menikah
134	Masud	Ternate, 15-11-1975	Islam	L	41 tahun	Ternate	Menikah
135	Abdul Hidayat	Ternate, 24-12-1965	Islam	L	52 tahun	Ternate	Menikah
136	Irham Halim	Gorua, 20-02-1973	Islam	L	42 tahun	Tobelo	Menikah
137	Mashuri Musyaddad. ST	Makian, 20-11-1989	Islam	L	27 tahun	Makian	Menikah
138	Yusuf Muhammad	Makina, 26-01-1974	Islam	L	43 tahun	Makian	Menikah
139	M Zen Umar	Malut,10-18-1966	Islam	L	51 tahun	Makian	Menikah
140	Drs. H Sudirman Pontoh	Manado, 02-04-1949	Islam	L	69 tahun	Sulawesi	Duda
141	Bayu Naruputro	Tangerang, 14-08-1981	Islam	L	35 tahun	Jawa	Menikah
142	Wahyudi Samiun M	Ternate, 24-04-1996	Islam	L	20 tahun	Makian	Belum
143	Jasmiun Faruk	Ternate, 20-11-1974	Islam	L	41 tahun	Ternate	Menikah
144	Ismail Anto	Makaian, 25-06-1969	Islam	L	48 tahun	Makian	Menikah
145	Iman Rajilun	Ternate, 10-05-1994	Islam	L	23 tahun	Ternate	Belum
146	Hasan Rabo	Tidore, 16-07-1979	Islam	L	36 tahun	Tidore	Manikah
147	Naimudin Nuh	Patani, 05-07-1977	Islam	L	39 tahun	Patani	Menikah
148	Muhammad Hasyim	Gorontalo, 16-08-2948	Islam	L	68 tahun	Gorontalo	Menikah
149	Darmin Masuku	Ambon, 7 -04-1994	Islam	L	21 tahun	Ambon	Belum
150	H Rusdy Kaunang, SH	Ambon, 04-10-1957	Islam	L	59 tahun	Manado	Menikah

**TABULASI FREKUWENSI RESPONDEN (NASABAH)
PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA TERNATE**

NO	Nama nasabah	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan / bulan	Jarak	Lama Menabung
1.	Amira Drahman	SMA	Ibu rumah tangga	250.000	100- cm	1 thn
2.	Hj. D Jawa	SMA	Guru	4.500.000	5 – km	1 thn
3.	Hasni Ajam	D2	PNS	2.800.000	1 –km	4 thn
4	Sity Namira Hardiyanti	D2	BUMD	4.000.000	2- km	1 thn
5	Mustamin	S3	PNS	7.500.000	10-km	1 thn
6	Jusri Majid	D2	PNS	3.500.000	5-km	5 bulan
7	Abdulrahman Daeng Barang	D2	PNS	2.000.000	4-km	2 bulan
8	Fahrizal Fokutea	SMA	Mahasiswa	250.000	1 km- 5 km	1 thn
9	Samitri Mustafa	SMA	Mahasiswa	250.000	5 km-10 km	5 bulan
10	DRS Dancan kasim MSI	S2	Pensiun PNS	4.000.000	1 km- 5 km	21 bulan
11	Darwis Muhammad Said	S1	Pengacara	3.000.000	3 km	7 thn
12	Hi, Juma Hira	SMP	Wiraswasta	5.000.000	2 km	5 thn
13	Ismail	S1	Pensiun PNS	2.000.000	1 km-5 km	2 thn
14	Ratno Hayat	SMA	Pensiun PNS	3.500.000	1 km-5- km	3 thn
15	Isham M. Nurs SE	S1	Wiraswasta	3.500.000	1 km-5-km	2 thn
16	Naim M Zen	D2	Mahasiswa	250.0000	2 km	1 thn
17	Munawar	SMA	PNS	3.500.000	5 km	1 hari
18	Irham dasim	MA	Mahaiswa	250.000	5 km	2 thn
19	Tancr Hi Ismail	S1	PNS	5.650.0000	10 km	1 thn
20	Hj Kalsum Hi. Muhammad .S	S1	PNS	3.500.000	1 km	1 thn
21	Sofia Daun	S1	PNS	3.500.000	20 km	1 hari
22	Raklimadi	D2	PNS	5.000.000	1 km	1 tahun
23	Rosieny Hafel	SMA	PNS	3.500.000	10 km	1 hari
24	Abdul Halim Daud	SMA	Wiraswasta	5.000.000	5 km	4 thn
25	Ilda Ammiarie	SMA	WSiraswasta	3.000.000	5 km	5 tahun

NO	Nama	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Jarak	Lama Menabung
26	Faris	S1	Pensiun PNS	3.500.000	5 km	5 tahun
27	Bahrudin Manan	D2	Imam	3.000.000	1 km	2 tahun
28	Khadija R Parange	S1	PNS	3.500.000	10 km	4 tahun
29	Nurliani	S1	Guru	5.000.000	20.km	7 bulan
30	Ismail kakaneki	SMA	PNS	6.000.000	4 km	3 bulan
31	M. Rodha Albar, Kom , M, Com	S3	PNS	3.500.000	1 km	1 bulan
32	Rahmawati	S1	PNS	5.000.000	10 km	7 tahun
33	DRS. Daud Ode	S1	Pensiun PNS	2.869.000	5 km	7 tahun
34	Sugang subarkah	S1	PNS	5.000.000	10 km	5 tahun
35	Nurjana Sulamin	S1	PNS	2.000.000	1 km	7 tahun
36	Hadi Kahar	SMA	PNS	3.500.000	1 km-5 km	6 tahun
37	Munawir Ardi	SMA	Pegawaiswasta	4.500.000	5 km	2 tahun
38	Harun A	S1	PNS	3.500.000	1 km	3 tahun
39	Yahya Galaman	SMP	Pensiunan PNS	4.200.000	3 km	2 tahun
40	Miftahul Jannnha	S1	Mahasiswa	1.000.000	1 km	3 tahun
41	Kahatawa Ali	SMA	Wiraswasta	2.000.000	5 km	7 tahun
42	Sahdi Muhammad laher	S1	PNS	8.000.000	1 km	7 tahun
43	Harun Hi Ahmad S.Pd	S1	PNS	5.000.000	5 km	5 tahun
44	Nurain Mohtar, SE	S1	PNS	3.5000.000	15 km-20	3 tahun
45	Nurhasna A	S2	PNS	5.000.000	1 km	6 tahun
46	Edy	SMA	TNI	4.000.000	1 km	2 tahun
47	Hi, Marhadi	S1	Pensiunan PNS	4.500.000	5 km	3 tahun
48	Hj Naser	SMA	Pensiunan PNS	3.500.000	10 km	5 tahun
49	Mariyam Zam-Zam	S1	PNS	3.500.000	1 km	5 thun
50	Irwan	S1	PNS	4.500.000	5 km	1 bulan
51	Abdulrahman Hi Usman	S2	PNS	8.000.000	2 km	6 tahun
52	Nursanty S.Pd	S1	PNS	3.500.000	20 km	7 tahun
53	Hi Ahmad yusuf	S1	Wiraswasta	6.000.000	5 m	7 tahun

54	Nurraini M Rapi	S1	BUMN	5.000.000	15 km	1 tahun
55	Andi Agus Hani	S1	Pegawai Swasta	11.800.000	5 km	3 tahun
56	Nurlailah Muhammad	SMU	PNS	4.500.000	1 km	4 tahun
57	Hj Hawa Fabanyo	SMA	PNS	2.000.000	1 km	5 tahun
58	Hi, Abd Radhan	SMA	wiraswasta	2.000.000	5 km	3 tahun
59	Rakib Muksin	S1	Pegawai swasta	3.500.000	1 km	7 tahun
60	Halil Jumati	SMP	Wiraswasta	5.000.000	6 km	2 tahun
61	Sukri A sangaji	S2	Wiraswasta	4.000.000	1 km	5 tahun
62	Hasan Ladaimu	SMA	Wiraswasta	2.000.000	1 km	1 hari
63	Jauhar A	S2	PNS	4.500.000	1 km	1 tahun
64	Junaidi	D2	Pegawai swasta	2.000.000	1 km	1 tahun
65	Muh Farid Barham	S1	Pegawai swasta	3.500.000	1 km	18 bulan

66	Hj Sehat Adwilos	S1	PNS	5.000.000	5 km	3 tahun
67	Hi Mansur A. R	SD	Wiraswasta	5.000.000	10 cm	1 tahun
68	Nursanti Abdul Salam	S1	Mahasiswa	1.000.000	1 km	4 tahun
69	Sadifanti Barangjangan SE	S1	PNS	2.700.000	5 km	6 tahun
70	Widya Adi P	S1	BUMN	8.000.000	1 km	2 tahun
71	Sulastri Arif	S1	PNS	3.500.000	5 km	1 tahun
72	Ratim Marawe	S1	PNS	3.500.000	1 km	1 tahun
73	Musiana	S2	Dosen yayasan	5.000.000	1 km	5 tahun
74	Weni	SMU	PNS	3.500.000	5 km	1 hari
75	Siti Fitriani	S1	Pegawai swasta	2.000.000	10 km	4 tahun

76	Sidir M Nur	SMA	Mahasiswa	250.000	1 km	6 tahun
78	Iksan M Taher	S1	PNS	2.000.000	1 km	3 tahun
79	Iksan Bahrudin SE	S1	PNS	3.500.000	1 km	2 bulan
80	Hasdiansah	SMA	PNS	2.000.000	1 km	1 tahun
81	Drs. H.i, Ilyas Samadaya	S1	PNS /Pensiunan	3.500.000	1 km	4 tahun
82	Hamsami Hadadi	S1	PNS	4.000.000	5 km	5 tahun
83	Ridwan Ahmad	S1	PNS	3.500.000	1 km	1 tahun
84	Gunawan M Taher	S1	Mahasiswa	2.50.000	1 km	4 tahun
85	Safri Kamarin	S2	PNS	5.000.000	1 km	3 tahun
86	Muchsadat M. Abdullah	S1	Wiraswasta	2.000.000	1 km	4 tahun
87	Husain Drakel	D2	Pensiunan PNS	4.000.000	5 km	1 bulan
89	Didik Arisno	S1	Pensiunan PNS	5.000.000	1 km	7 tahun
90	La Salini	S1	PNS	3.500.000	5 km	2 tahun
91	Mahmud Adrias	S1	Pensiunan PNS	4.500.000	10 km	6 tahun
92	Firdaus saputra	SMA	PNS	3.500.000	1 km	4 tahun
93	Hamzali	D2	Pensiunan PNS	3.500.000	5 km	1 bulan
94	Safrudin Iskandar Alam	S1	Pension PNS	4.000.000	1 km	7 bulan
95	Jumar Pandan	MA Alkairat	PNS	3.500.000	5 km	4 tahun
96	Nurdin T.Madi,SE	S1	Wiraswasta	5.000.000	1 km	1 tahun
97	M Nasir Yainahu	SMA	Wiraswasta	2.500.000	10 km	2 tahun
98	Muhammad Amir	SMA	Wiswasta	5.000.000	1 km	3 tahun
99	Ikran La Mane	D2	Mahasiswa	3.500.000	10 km	2 tahun
100	Farid	S1	Pegawai swasta	3.500.000	1 km	1 tahun
101	Febriawan Pratama Tjan....	SMA	Mahasiswa	250.000	5 km	4 tahun
102	Nurdin Ibrahim	SMA	Mahasiswa	2.000.000	5 km	7 tahun
103	Irman Mamulati	S2	Wiraswasta	2.000.000	10 km	4 tahun
104	Marwan	SMA	Mahasiswa	250.000	10 km	4 tahun
105	Surianto	SMA	PNS	2.000.000	1 km	4 tahun

106	Astini	SMA	Ibu rumah tangga	1.000.000	1 km	4 tahun
107	Nurinda Sary	SMA	Wiraswasta	250.000	10 km	6 tahun
108	Daryuni Ismail	MA Alkairat	Pegawai swasta	4.500.000	1 km	7 tahun
109	Juliyanti samsudin	S1	Pegawai swasta	2.000.000	1 km	4 tahun
110	Herdiyanti heerruddin	S1	Pegawai swasta	2.000.000	1 km	4 tahun
111	Hamidah Kadir	S1	Guru	2.800.000	10 km	1 tahun
s112	Nurul Aisyah	SMA	Mahasiswa	2.000.000	15 km	7 tahun
113	Sodade Ade Wahid	SMP	Ibu Rumah T	2.000.000	5 km	2 tahun
114	Fadlun	S1	PNS	5.000.000	1 km	2 tahun
115	Arfa`yah Hakim	SMA	Wiraswasta	4.500.000	1 km	4 tahun
116	Hesti Madi Ani	S1	Guru	2.000.000	1 km	1 tahun
117	Rina Hariyanti. SH	S1	PNS	5.000.000	1 km	5 tahun
118	Hj.Suyetti Raya	S1	Guru	3.500.000	1 km	7 tahun
119	Dita Andini Kasim	SMA	Mahasiswa	250.000	1 km	1 tahun
120	Gamar Alhadad	SMA	Ibu Rumah T	1.200.000	1 km	5 tahun
121	Sista Rahmatiya	S1	PNS	5.000.000	1 km	4 tahun
122	Fajar Watil	D2	PNS	5.000.000	1 km	4 tahun
123	Farida Karim	SMA	Guru	4.500.000	1 km	5 tahun
124	Nurul Ekaputri	SMA	Mahasiswa	250.000	1 km	4 thun
125	Zahra Imeloa	S1	PNS	3.500.000	20 km	3 tahun
126	Walid Hayat	SMA	Mahasiswa	250.000	1 km	2 bulan
127	Suriati Dano	D2	PNS	3.026.000	1 km	4 tahun
128	Ifoni Tatipikalawan	S1	Pensiun PNS	3.500.000	1 km	7 tahun
129	Tini Fatmona	S1	PNS	1.800.000	1 km	1 tahun
130	Ula Sandy Ismail	S1	Dokter PTT	10.000.000	1 km	2 tahun

NO	Nama	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	Jarak	Lama Menabung
131	Sugiarto	S1	Wiraswasta	2.000.000	1 km	1 tahun
132	Irfan Ata	D2	Guru	1.000.000	1 km	1 tahun
133	Samsudin Umasugi	S1	PNS	4.000.000	2 km	3 bulan
134	Masud	D2	PNS	3.500.000	1 km	1 bulan
135	Abdul Hidayat	S1	Pegawai swasta	4.500.000	1 km	3 tahun
136	Irham Halim	S2	Wiraswasta	3.500.000	1 km	7 tahun
137	Mashuri Musyaddad. ST	S1	Wiraswasta	4.000.000	10 km	6 bulan
138	Yusuf Muhammad	S1	PNS	4.000.000	1 km	1 hari
139	M Zen Umar	S1	PNS	4.500.000	5 km	1 tahun
140	Drs. H Sudirman Pontoh	S1	Pensiun PNS	6.000.000	1 km	5 tahun
141	Bayu Naruputro	S1	PNS	3.500.000	1 km	1 tahun
142	Wahyudi Samiun M	S1	Mahasiswa	5.00.000	20 km	4 tahun
143	Jasmiun Faruk	SMA	PNS	2.800.000	5 km	5 tahun

144	Ismail Anto	S1	PNS	4.500.000	5 km	4 tahun
145	Iman Rajilun	S1	PNS	2.000.000	1 km	4 thun
146	Hasan Rabo	S1	PNS	2.000.000	15 km	4 tahun
147	Naimudin Nuh	S1	PNS	3.500.000	1 km	1 tahun
148	Muhammad Hasyim	SMA	Pensiun Guru	3.500.000	1 km	2 tahun
149	Darmin Masuku	D2	Wiraswasta	2.000.000	1km	2 tahun
150	H Rusdy Kaunang, SH	S1	Pensiun PNS	3.500.000	1 km	7 tahun

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	150	27,00	40,00	34,4267	3,68262
X2	150	11,00	25,00	21,6200	2,63602
X3	150	16,00	25,00	22,6800	2,36393
X4	150	25,00	35,00	32,0333	2,97736
X5	150	15,00	25,00	22,0533	2,43516
Y	150	15,00	25,00	21,8400	2,54379
Valid N (listwise)	150				

1. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	150,1544	213,442	,607	,967
X1.2	150,1074	214,934	,507	,967
X1.3	150,5101	213,806	,361	,969
X1.4	150,3154	212,380	,529	,967
X1.5	150,4899	205,630	,609	,967
X1.6	150,1745	212,726	,562	,967
X1.7	150,7651	205,005	,633	,967
X1.8	149,9933	213,128	,683	,966
X2.1	150,2617	210,762	,680	,966
X2.2	150,4295	209,733	,623	,967
X2.3	150,2483	209,607	,703	,966
X2.4	150,2148	209,954	,715	,966
X2.5	150,3289	208,479	,659	,967
X3.1	150,0000	212,500	,705	,966
X3.2	150,2349	208,735	,713	,966
X3.3	150,0805	209,750	,834	,966
X3.4	150,0067	210,912	,793	,966
X3.5	150,0940	210,653	,722	,966
X4.1	150,1074	212,218	,725	,966
X4.2	150,0067	212,615	,715	,966
X4.3	149,9933	211,993	,744	,966
X4.4	150,1275	211,477	,631	,967
X4.5	149,9262	214,258	,633	,967
X4.6	149,9664	212,465	,722	,966
X4.7	150,1812	209,257	,750	,966
X5.1	150,4698	207,953	,702	,966
X5.2	150,2752	209,728	,760	,966
X5.3	150,0671	211,360	,729	,966
X5.4	150,1544	209,469	,779	,966
X5.5	150,0671	211,333	,731	,966
Y1	150,2752	209,728	,760	,966
Y2	150,4698	207,953	,702	,966
Y3	150,2752	209,728	,760	,966
Y4	150,0671	211,360	,729	,966
Y5	150,1544	209,469	,779	,966

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,967	35

3. Uji Normalitas

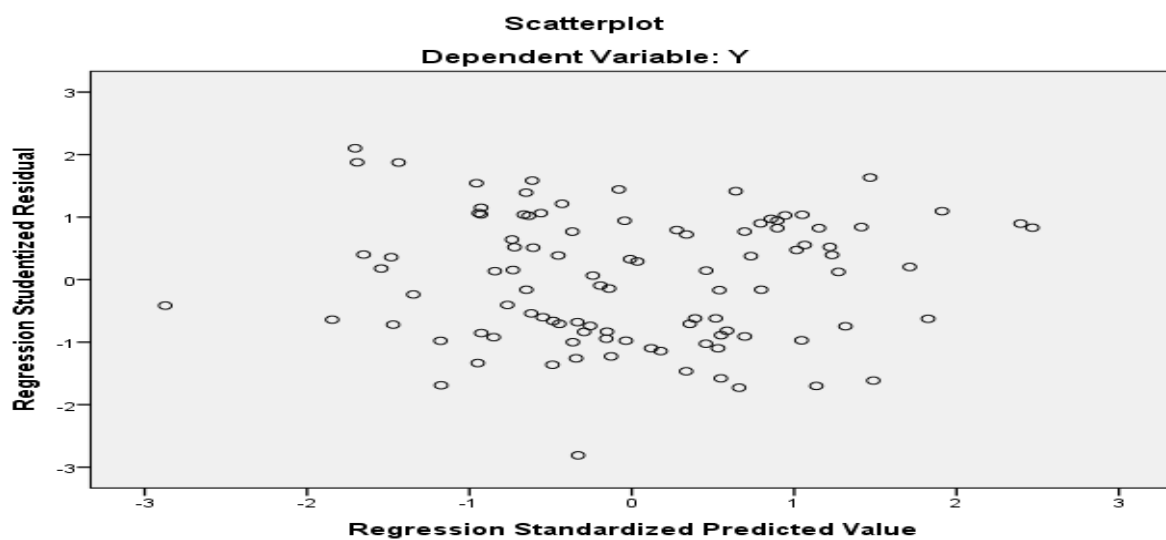
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,33473227
	Absolute	,133
Most Extreme Differences	Positive	,133
	Negative	-,069
Kolmogorov-Smirnov Z		,842
Asymp. Sig. (2-tailed)		,451

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

4. Uji Heteroskedastisitas



5. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,287	,468		,613	,541		
X1	,004	,019	1,006	2,225	,022	,340	2,942
X2	,032	,028	1,034	3,140	,006	,309	3,232
X3	,049	,037	1,046	4,325	,017	,225	4,452
X4	,031	,027	1,037	2,163	,024	,273	3,661
X5	1,061	,032	1,015	33,469	,000	,293	3,417

a. Dependent Variable: Y

6. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,287	,468		,613	,541	
	X1	,004	,019	1,006	2,225	,022	,340
	X2	,032	,028	1,034	3,140	,006	,309
	X3	,049	,037	1,046	4,325	,017	,225
	X4	,031	,027	1,037	2,163	,024	,273
	X5	1,061	,032	1,015	33,469	,000	,293

a. Dependent Variable: Y

7. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,980 ^a	,961	,960	,50968

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

b. Dependent Variable: Y

8. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	926,753	5	185,351	713,518	,000 ^b
Residual	37,407	144	,260		
Total	964,160	149			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

Lampiran Terjemahan Al-Qur`an dan Hadits

Bab	Halaman	Surat	Terjemahan
II	16	4	(QS An-Nisa:4). Artinya: <i>“dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik. (QS. An-Nisa:4)</i>
II	27	4	<i>“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu..... Al-Qur`an Surah An-Nisa ayat 29</i>
II	45	2	Artinya: Mereka berkata <i>“mohonkanlah kepada Tuhanmu untuk kami agar dia menjelaskan kepada kami tentang sapi betina.” Itu dia menjawab dia (musa) menjawab “dia Allah berfirman bahwa sapi betina itu tidak tua dan tidak muda tepai pertengahan antara itu. Maka kerjakanlah apa yang diperintakan kepadamu.” (QS. Al-Bagarah (2); 68).</i>
II	42	5	Artinya: <i>“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.</i> (Q.S Al-Maidah (5) : 1) Artinya: <i>“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syiar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula)</i>

			<p>mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Q.S, Al-Maidah (5): 2)</p>
--	--	--	--

Hadits	Nomor	Diriwayatkan	Terjemahannya
Riwayat Muslim	1996	Hadits Riwayat Muslim	<p>(HR. Muslim bab 4, hal 1996)</p> <p>Dari Salim dari ayahnya, ia berkata : Sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda, "Orang Islam itu saudaranya orang Islam yang lain, maka tidak boleh ia menganiayanya dan tidak boleh membiarkannya (dengan tidak mau menolongnya). Barangsiapa yang menolong kebutuhan saudaranya, maka Allah akan menolong kebutuhannya. Dan barangsiapa yang meringankan satu kesusahan orang muslim, Allah akan meringankan satu kesusahan dari kesusahan-kesusahannya pada hari qiyamat. Dan barangsiapa yang menutup aib (cela) orang Islam, maka Allah akan menutup aib (cela)nya besok pada hari qiyamat". [HR. Muslim bab 4, hal. 1996]</p>





*Dokumentasi bangunan fisik bank, arial parker ,ATM dan petugas satpam
pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate , 2017*





Dokumentasi ruang tunggu Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate 2017



Dokumentasi bersama petugas Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate 2017







*Dokumen responden mengisi kuisisioner, yang menabung
pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate. 30, Januari 201*





Dokumentasi di runag manajemen bank Syariah Mandiri Cabang Kota Ternate. 2017

SURAT KETERANGAN

No. 19/0291-/BSM

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Jatilang Boulevard Ruko No. 19-20 Kelurahan Gamalam, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sumiati Tomadehe
NIM : 1520310094
Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Universitas : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

Telah melaksanakan penelitian di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ternate dengan judul :

"KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG KOTA TERNATE".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ternate, 6 Februari 2017

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE TERNATE



mandiri
syariah
CABANG TERNATE

Muslihul Mahayang
BOSM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sumiati Tomadehe
TTL : Luari 18 April 1979
Alamat : Desa Luari kec Tobelo Utara Kab Halamahera Utara
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pendidikan :
SD - 1992 : Sekolah Negeri Dese Luari Kec Tobelo Utara Kab Halut Provinsi Maluku Utara
MTS - 1995 : Madrasah Sanawiyah Alhkahirat Tobelo
MA - 1998 : Madrasah Aliyah Alkahirat Tobelo
S1 - 2002 : STAIN (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri) Ternate.
Pekerjaan : Di Kampus STAIA (Sekolah Tinggi Agama Islam Alhkahirat Labuha)

Pengalaman Organisasi:

1. 1999-2002 Ketua Kopri Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Cabang Ternate.
2. 2000-2002 Ketua Menteri Pemberdayaan Perempuan di BEM STAIN Ternate.
3. 2000 - 2002, Anggota LSM Daulat Perempuan Ternate.
4. 2004-2011, SP3 (Sarjana Penggerak Pembangunan Pedesaan)

Yogyakarta, 5 Juni 2017

Yang menyatakan



Sumiati Tomadehe, S.H.i
1520310094